시 민

★주무관	감사과장	경영관리부장	상수도사업본부부본부장	상수도사업본부장
백광인	**안창수**	이대현	정득모	03/24 남원준
협 조	급수부장 요금관리부장 생산부장 시설안전부장			이상홍 이종욱 **박용철** 윤석우

문서번호	감사과-2601
결재일자	2014.3.24.
공개여부	대시민공개
방침번호	

희망서울
함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

『상수도공사, 용역, 요금민원 분야』
2014년 상수도 청렴도 향상 추진 대책

2014. 3.

상수도사업본부
(감 사 과)

희망서울 서울특별시

사전 검토항목

::: 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)		
시민참여 고려사항	● 시 민 :	유 □ ( )	무 ■
	● 이해당사자 :	유 □ ( )	무 ■
	● 전 문 가 :	유 □ ( )	무 ■
	● 옴브즈만 :	유 □ ( )	무 ■
법령 및 기타 고려사항	● 법령규정 :	교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 □	무 ■
	● 기타사항 :	고용효과 □ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □ 취약계층 □ 성인지 □ 빗물순환 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 바른 우리말 □	무 ■
타자원의 활용	● 중앙부처 :	유 □ ( )	무 ■
	● 민간단체 :	유 □ ( )	무 ■
	● 기 업 :	유 □ ( )	무 ■
관계기관 및 단체 협의	● 관계기관 :	유 □ ( )	무 ■
	● 민간단체 :	유 □ ( )	무 ■
	● 시산하기관 :	유 □ ( )	무 ■
언론홍보 계획	● 홍보계획 :	보도자료 □ 기자설명회 □ 현장설명회 □ 기획보도 □ 기고문 □ 기타 □ ( )	없음 ■

목 차

Ⅰ. 2013년도 평가 결과에 따른 취약 분야 분석 1

Ⅱ. 개선 추진 방안 3

Ⅲ. 세부 추진 계획 4

Ⅳ. 행정사항 12

『상수도공사, 용역, 요금민원 분야』

2014년 상수도 청렴도 향상 추진 대책

상수도분야에서 취약한 것으로 분석된 부분의 청렴도 향상을 위한 구체적인 대책을 마련하여 실행하고자 함.

Ⅰ '13년도 평가 결과에 따른 취약 분야 분석

□ 권익위 외부 청렴도 평가결과- 전년도(1.62), 서울시 평균 대비(0.53점)상승

구 분	계	문화 관광	보건복 지여성	상수도	소방	환경 녹지	주택	도로 사업	도기 본부	도시 교통	건설 품질	행정 등
'13년	8.32	8.11	9.19	8.85	9.19	9.24	9.26	8.14	9.17	7.95	8.77	8.79
'12년	7.53	8.54	8.76	7.23	9.70	8.37	9.42	7.60				9.04
차 이	0.79	△0.43	0.43	1.62	△0.51	0.87	△0.22	0.54	1.57	0.35	1.17	△0.25

○ 그간 상수도사업본부는 매년 청렴도 평가결과 하위기관이었으나, 청렴 조직문화조성을 위한 많은 노력으로 '13년도 권익위 외부청렴도 평가 결과 전년도, 서울시 평균, 타 실·국·본부 대비 양호(8.85점)

※ 상수도분야 외부청렴도 평가 분야 대상

- ▸ 공사 관리 및 감독 분야 : 5천만원 이상(모집단 207건)
- ▸ 용역 관리 및 감독 분야 : 1천만원 이상(모집단 166건)
- ▸ 상수도 민원분야 : 수도요금 1천만원이상 부과한 수요가(모집단 491건)

별첨 1

청렴도 평가 주요내용

* 외부청렴도 : 민원인/공직자의 입장에서 주요 대민업무의 청렴도 평가
  - 부 패 지 수 : 금품·향응수수, 특혜제공, 부당한 사익추구 등에 대한 직·간접적 부패경험, 인식(연고관계, 알선·청탁, 사익추구)
  - 부패위험지수 : 업무처리의 투명성 및 책임성 정도
* 내부청렴도 : 소속직원의 입장에서 해당기관의 내부업무와 문화의 청렴도 평가

☐ 취약 분야 분석결과

○ 외부 청렴도 평가 영역에서는 부패인식, 투명성, 책임성이 상대적으로 취약

구 분	계	부패지수 (금품·향응·편의, 특혜제공, 사익추구)			부패위험지수 (업무처리, 기준절차 수용, 업무완수, 권한남용)	
		직접경험	간접경험	인식	투명성	책임성
서울시 종합	8.32	9.12	7.36	8.57	8.29	8.44
상수도	**8.85**	**10.00**	**10.00**	**7.96**	**8.19**	**7.98**
서울시 대비	0.53	0.88	2.64	△0.61	△0.10	△0.46

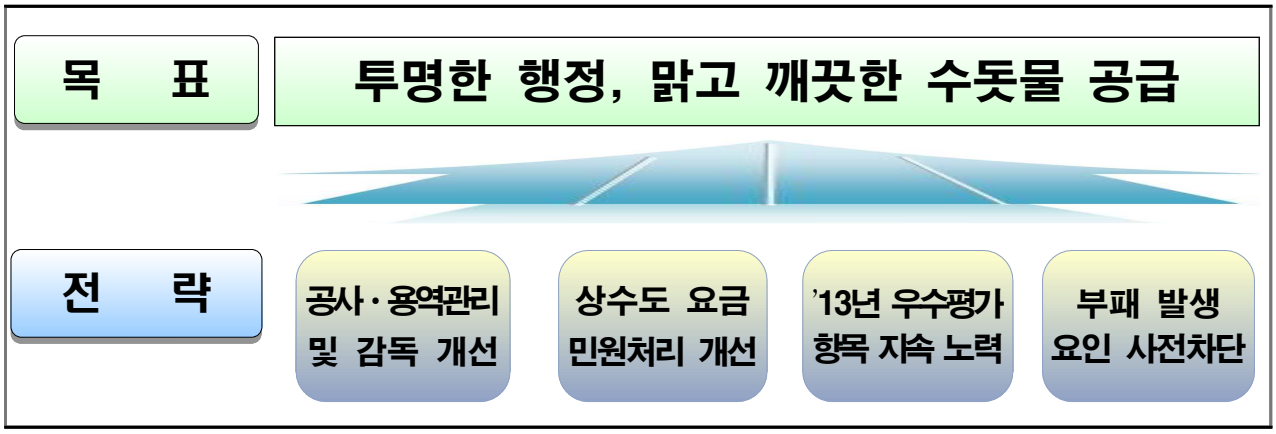
○ 외부 청렴도 평가 영역 분야별 분석

- 연고관계에 따른 업무처리 항목은 3개 분야 모두에서 취약.
- 용역관리 및 감독분야에서는 '알선·청탁, 압력행사, 업무완수에 대한 노력이 상대적으로 부족했던 것으로 나타남.
- 민원분야에서는 업무처리 기준절차의 공개성, 기준절차의 수용가능성, 업무완수에 대한 노력, 권한남용 항목이 상대적으로 취약한 것으로 나타남.
- 부패지수 항목 중 금품·향응제공 빈도 등의 직·간접 평가에서 10점 만점을 받았는데, 이를 유지하기 위해서는 더 많은 노력이 요구됨.

구 분	서울시	차이	상수도			
			계	공사관리 및 감독	용역관리 및 감독	민원분야
외부청렴도	**8.32**	**0.53**	**8.85**	**8.99**	**8.89**	**8.69**
1) 부패지수	8.32	0.96	9.28	9.38	9.18	9.29
① 부패직접경험(금품향응 등)	9.12	0.88	10.00	10.00	10.00	10.00
② 부패간접경험(금품향응 등)	7.36	2.64	10.00	10.00	10.00	10.00
③ 부패인식	8.57	-0.61	7.96	8.23	7.68	7.98
특정인에 대한 특혜 여부	8.87	-0.39	8.48	8.57	8.33	8.52
연고관계에 따른 업무 처리	7.32	-0.88	6.44	**6.37**	**6.67**	**6.29**
알선 · 청탁, 압력행사	8.98	-0.65	8.33	8.93	**7.62**	8.44
사익추구 경향	9.08	-0.52	8.56	8.99	8.10	8.61
2) 부패위험지수	8.36	-0.27	8.09	8.29	8.36	**7.63**
① 투명성	8.29	-0.1	8.19	8.36	8.57	**7.64**
업무처리 기준 절차의 공개성	8.68	-0.33	8.35	8.57	8.57	**7.91**
기준절차의 수용가능성	7.81	0.18	7.99	8.10	8.57	**7.30**
② 책임성	8.44	-0.46	7.98	8.21	8.09	**7.63**
업무완수에 대한 노력	8.38	-0.54	7.84	8.39	**7.86**	**7.26**
권한남용	8.51	-0.39	8.12	8.04	8.33	**7.99**

○ 내부청렴도는 서울시 전체적인 사항임(국민권익위에서 비공개)

Ⅱ 개선 추진 방안



외부청렴도 향상추진

구 분	주 요 추 진 사 항
공사·용역 관리 및 감독 개선 방안	▸부패 유발 연고·온정주의 문화 차단 및 개선 ▸신기술공법(송배수관 비굴착 갱생) 선정 투명성 확보 개선 ▸소액 수의계약, 공개경쟁(단가계약)으로 투명성 확보 개선
상수도 요금민원의 개선 방안	▸아리수 Total 민원서비스를 통한 투명성 향상 ▸고액납부자에 대한 책임관리제 실시로 신뢰성 확보
'13년도 우수평가 항목에 대한 지속적인 노력	▸부패취약업무 대상 부서장의 청렴 모니터링 실시 ▸현장과의 소통강화를 통한 부조리 근절

내부청렴도 향상추진

구 분	주 요 추 진 사 항
부패발생 요인 사전 차단	▸업무추진비 공개 및 집행내역 모니터링 실시 ▸청렴교육 강화로 윤리의식제고 및 청렴문화 확산

Ⅲ 세부추진 계획

공사·용역 관리 감독 개선 방안

1 부패 유발 연고·온정주의 문화 차단 개선

□ 현황 및 문제점

○ 상수도 퇴직공무원 출신들이 설립한 특정 감리전문회사 등 1~2개 업체가 주기적으로 PQ심사에 참여하여 유효한 입찰조건(상주 기술인력 60이상)을 충족시킨 후 공사 감리용역을 독점 수주한 사례

※ 상하수도 분야(기술인력 60인 이상 규모)등록 감리용역회사(서울시): 16개 업체임.

- '03~'13.6월까지 급수·누수복구공사 감리용역 6건, 42,543백만원 상당을 특정 감리전문회사가 독점
- '05~'11년도 까지 송배수관공사감리 및 시설물관리실태 점검용역 8건, 5,390백만원 상당을 특정 감리전문회사가 독점

□ 개선 추진 계획

○ 입찰조건 완화 및 분리발주로 연고 등에 따른 온정주의 부패유발 차단

- 8개 수도사업소에서 발주하는 급수·누수복구공사 감리용역을 권역별(동·서·남·북)로 분할 발주하여 중소규모업체의 사업 참여기회로 부패유발 차단
- 입찰조건에 상주 기술인력을 60인 이상 ⇒ 40인 이상으로 조정 참여기회 완화

○ 세부지침 마련 시행 부서 : 급수부 급수설비과

□ 시행시기 : 2014. 4월부터

2 신기술공법(송배수관 비굴착 갱생) 선정 투명성 확보 개선

☐ 현황 및 문제점

○ 신기술 공법선정시 알선·청탁·압력행사 내재로 투명성 등 저해

<'06, `07년>	<'07~`11년>	<'12년~ >
○ 사업소 자체심의로 선정 ○ 설계용역업체가 선정 → 11건 9,857백만원	○ 낙찰업체가 공법선정 ※ 특정공법 단독참여 포함	○ 상수도사업본부 공법선정심의위원회에서 공법선정 → 17건 36,188백만원

- '06~'07년은 사업소 자체심의 또는 본부에서 설계용역시 설계용역업체가 특정업체의 공법을 선정함에 따라 유사공법 업체들의 불만고조
- '07년 하반기부터 신기술 업체 전체가 참여한 후 송배수관 정비공사 낙찰업체가 공법을 선정하여 시행함에 따라 담합의혹 등 문제점 발생
- '12년부터 외부 전문가 심의위원 9명 중 3명을 상수도 퇴직공무원으로 위촉하고, 회의록 작성 없이 '의결서'로 대체하여 투명성 결여

► 심사위원별로 선정기준인 시공성·경제성·안전성 등을 항목별로 평가하지 않고 업체별 순위만 정하여 공정성 결여

☐ 개선 추진 계획

○ 심의(평가)위원 선정시 전직 공무원 참여 배제

- 비굴착 갱생, 정수지·배수지 내부방식공사 등 업체 선정 시 심의(평가)위원은 전원 외부 전문가로 구성

○ 업체선정의 공정성 및 투명성 강화

- 심의(평가)위원회 개최 시에는 감사관에 의뢰, "시민참여 옴부즈만" 입회 의무화 실시
- 업체선정 및 심의(평가)결과는 평가 당일 상수도홈페이지에 공개 의무화

○ 시행 부서 : 급수부 배수과

☐ 시행시기 : 2014년 4월부터

3 소액 수의계약, 공개경쟁(단가계약)으로 투명성 확보 개선

☐ 현황 및 문제점

○ 동일업종 공사를 소액(2천만원 미만) 또는 긴급 사유로 장소별, 시기별로 분리하여 특정업체와 수의 계약함으로써 투명성 저해

○ '13년도에 소액 수의계약을 공개경쟁입찰로 개선한 결과, '12년도 1,238건(9,837백만원)대비 '13년도에는 64%(438건, 4,363백만원)감소

구분	계		사업소		아리수정수센터	
	건	금액	건	금액	건	금액
계	1,676	14,200	1,059	5,700	617	8,500
2012년도	1,238	9,837	812	3,390	426	6,447
2013년도	438	4,363	247	2,310	191	2,053
차이	△800(64%)	△5,474(55%)	△565(69%)	△1,080(32%)	△235(44%)	△4,394(68%)

☐ 개선 추진 계획

○ 투명성 제고를 위해 소액 수의계약을 공개경쟁입찰에 의한 연간 단가계약으로 계속 추진 시행

2012년도		2013년도		2014년 목표
1,238건(9,837백만원)	⇨	438건(4,363백만원) '12년도 대비 64% 감소	⇨	300건 이하

- 기전, 수질, 시설 등의 동일 업종별로 통합하여 연간단가계약 추진
- 단순 반복적인 1천만원 미만의 공사·용역 등에 대해서는 통합 연간단가 계약추진
- 추정가격 1천만원 이상은 공개경쟁 발주 의무화(긴급 등 필요 시 감사과 협의 시행)

○ 투명한 원가계산 산정을 위하여 공통 표준품셈 작성 적용

○ 시행 부서 : 각 사업소

☐ 시행시기 : 2014년 4월부터

상수도 요금민원의 개선 방안

1 아리수 Total 민원서비스를 통한 투명성 향상

☐ 최근 3년간 요금민원 유형 현황

○ 최근 3년간 요금민원 유형을 분석한 결과, 매년마다 증가하고 있는 추세임

- 상하수도 누수요금 적용신청 : '13년도에는 51,197건으로 '12년도 8,782건 대비 13%(6,002건)가 증가하였고,
- 과오납금 반환청구 : '13년도에는 8,782건으로 '12년도 7,130건 대비 24% (1,712건)가 증가하고 있음.

(13년 12월 현재)

민원유형	총 계	2013년	2012년	2011년	처리기한
계	**166,476**	**59,979**	**52,325**	**54,172**	
상하수도누수요금적용신청	144,445	51,197	45,195	48,053	2
과오납금반환청구	22,031	8,782	7,130	6,119	1

☐ 개선 추진 계획

○ 사용량 40% 이상 증가가구에 대해 토탈서비스를 활용하여 선제적 대응

① 40% 이상 격증수전 선정	→	② 격증사유 확 인	→	③ 격증원인이 없는 경우	→	④ 선 제 적 누수탐지
검침 요금심사		세대원증가, 제사, 김장 등(요금심사)		누수탐지 신청(요금심사)		현장민원과

➡ **아리수 토탈 서비스를 통한 선제적 옥내 누수탐지 실시로 시민 불편 해소 및 투명성 제고**

○ 과오납금 반환청구 등에 대해 아리수 토탈서비스 활용 및 제도개선을 통한 시민만족도 제고 도모

○ 수도 요금 고지서에 불편, 부당 사례 등 신고 안내 실시

서울시 상수도사업본부에서는 시민들의 불편사항을 개선하고자 하오니 불친절 하거나 부당한 사례가 있으면 3146-1036(감사과)로 문의하여 주시기 바랍니다.

○ 시행부서 : 수도사업소

☐ 시행시기 : 2014년 4월부터 시행

2 고액납부자에 대한 책임관리제 실시로 신뢰성 확보

☐ 현황 및 문제점

○ 상수도요금 천만원 이상 다량 급수처는 계절별, 업종 상황별로 사용량 변동이 심해 검침 및 요금에 불신

(13년 12월 현재)

사업소	총 계	중부	서부	동부	북부	강서	남부	강남	강동
건 수	655	138	51	60	61	72	99	108	66

- 수도요금 부담가중으로 잦은 민원 및 이의신청 등이 발생하고 있음.

☐ 개선 추진 계획

○ 맨투맨식 책임관리제로 상수도 요금에 대한 신뢰성 제고

- 사업소(요금과)에서 대상별 책임관리자를 지정하여 계절별, 업종별, 사용량 변동 등에 대한 진단보고서(별첨 2)를 작성하여 업무처리 안내로 투명성, 신뢰도 향상

○ VIP 민원 상담실을 설치하여 부서장이 직접 민원응대

○ 청렴이행 모니터링 대장을 작성 관리 및 사업소장 주재 매월 1회 이상 관리실태 확인 점검 시행

※ 처리 흐름도

대상선정	→	책임관리자 지정 및 진단	→	만족도 모니터링
검침후 말일까지 관리대상 선정		√ 누수 등 현장점검 확인 √ 사용량 및 부과요금 분석 √ 수요가 면담 및 업무처리 안내 등		고객 만족도 조사

○ 시행부서 : 각 사업소 요금과

☐ 시행시기 : 2014년 4월부터 시행

'13년도 우수평가 항목에 대한 지속적인 노력

1 부패취약업무 대상 부서장이 청렴 모니터링 실시

☐ 추진 방향

○ 민원업무 경험 시민을 대상으로 상시 모니터링을 실시하여 부패 유발요인을 사전 발견함으로써 비리발생요인 제거 및 개선 조치

○ 청렴 취약분야 등에 대한 정밀하고 지속적인 분석과 피드백을 통해 시민과 내부직원에 대한 빈틈없는 부패관리

☐ 대 상

○ 공사·용역·물품계약업체, 민원인 등

공사분야	용역 및 물품 분야	요금분야
5천만원 이상 (수의계약 일체)	1천만원 이상	수도요금 1천만원 이상 납부자

☐ 설문 내용

○ 업무처리(계약) 과정에서 금품요구 및 수수여부, 잠재적 비리 유발 요인(불친절, 민원처리 지연) 등

☐ 시행 방법

○ 계약 및 민원처리 종료 후 매월 1회 부서장이 「청렴 Happy Call」 실시 전화 조사

- "부서장 청렴해피콜 표준안"으로 모니터링 실시 - 별첨 3

○ 부서장 모니터링 후 샘플(10%) 모니터링 실시(상수도 감사과)

- 모니터링 결과 취약분야 발생시 지속적인 분석과 피드백을 통한 부패관리

○ 시행부서 : 각 담당부서

☐ 시행시기 : 2014. 4월부터 시행

2 현장과의 소통강화를 통한 부조리 근절

□ 추진방향

○ 공사 현장소장, 감리업체 관계자 등 현장과의 소통강화를 통하여 상호 신뢰구축 및 청렴문화 정착조성으로 외부청렴도 향상

□ 중점 추진사항

○ 현장소장 및 감리업체 등 관계자 간담회를 통하여 부패지수, 부패위험지수 제고로 청렴도 향상

- 대상 : 공사 현장소장 및 감리업체 관계자, 업무부서장, 감독공무원 등
- 내용 : 금품요구 및 부조리사항 이의제기 안내 및 공사현장 문제점 해결 등
- 시기 : 공사 착공시, 중간단계, 준공전, 기타 필요시(업무부서장 주관) 개최

○ 위탁공사 감리·감독인 시설관리공단 직원과 시공업체 간 유착근절을 위한 상수도공사 감독시스템 개선

- 부패고리 차단을 위한 순환 인사 및 업무이력 관리제 운영
- 청렴이행 여부에 대한 설문서를 준공검사시 제출토록 제도화
- 청렴·친절 교육 및 공사책임자·감리감독 대상 간담회 실시(월 1회)

○ 다양한 소통채널 확보로 현장 불만해결 및 상호 청렴성 제고

- 청렴 서한문 발송(계약 체결 직후 5천만원 이상 계약업체 대상) 별첨 4
  ► 비리발생요인 신고 및 제도개선 제안 안내, 청렴도 향상을 위한 협조 등
- 월간공정회의 : 공사비 5억원 이상(공사시행 전 부서)
  ► 시공업체 애로사항 적극검토 반영 등
- 발주부서 자체 '현장 종사자 설문', '미스터리 샤퍼' 운영, 부서장이 직원 친절·청렴성에 대한 'Happy Call' 등을 통한 애로사항 파악 등

○ 시행부서 : 공사시행 전 부서

□ 시행시기 : 2014. 4월부터 시행

부패발생 요인 사전 차단

1 업무추진비 공개 및 집행내역 모니터링 실시

□ 추진방향

○ 업무추진비 공개, 법인카드 모니터링 강화 및 실시간 문자서비스 등을 병행 실시함으로써 일상경비 집행 적정성 도모 및 투명성 확보

□ 추진사항

○ 부서장(4급이상) 업무추진비 및 법인카드사용 요령 등 교육 실시

- 정례사업소장회의시 경영관리부장이 교육실시

○ 업무추진비 공개 내역 확대 및 주기적 모니터링 실시

- 업무추진비 공개시 참석자 실명을 공개함으로써 예산집행 책임성 및 행정신뢰 확보(공개내역 : 사용일시, 금액, 인원, 건명)
- 월1회 공개 시기, 항목 및 내역 등 모니터링 후 부적정 사례는 개선조치 요구
- 3회 이상 부적정 사례 발생시 업무추진비 사용내역 별도 점검

○ 업무추진비, 일반운영비 등 법인카드 단계별 모니터링 강화

- 매월 부서장 책임하에 법인카드 거래내역 및 이용장소 등 확인
- 법인카드 사용내역을 분기별로 조회하여 부당사용 개연성이 있는 내역에 대한 정밀 모니터링(감사과)
- 부서에서 소명하지 못한 위법·부당 사용건은 감사담당관에 신분상 처분요구

○ 법인카드 사용 실시간 문자알림서비스 도입

- 법인카드 사용시 부서 업무담당자 핸드폰으로 알림메시지 송신
- 심야·공휴일 사용, 고액사용 등 부당사용 개연성이 있는 내역은 클린카드 모니터링과 연계 추진

○ 시행부서 : 공사시행 전 부서

□ **시행시기 : 매월 말일까지 전월 분 모니터링 시행**

2 청렴교육 강화로 윤리의식제고 및 청렴문화 확산

□ 추진방향

○ 전 직원 청렴교육 의무이수제 도입으로 공직자 의식개혁 지속 추진

○ 新목민심서 등 활용 부패요인 사전차단 및 부패유혹에 맞서는 윤리의식 제고

○ 상수도연구원 교육과정에 청렴강의 편성 운영

□ 중점 추진사항

○ 전 직원 청렴교육 의무이수제 도입 : 연 5시간 이상

- 대 상 : 5급이하 전 직원
- 시설분야 직원들에 대해서는 청렴 설계변경 등 병행 실시

○ 교육 내용

- 국민권익위 청렴도 측정 평가 방법(외부 및 내부청렴도 등)
- 2014년 상수도사업본부 청렴도 향상 추진계획
- 공무원행동강령, 청렴한 공직자상, 공직기강확립 등
- 업무처리기준, 절차, 결과 정보공개 등

√ 민원사무편람(관련 법규)에 의한 민원업무처리 요령
- 전화민원접수, 처리, 전화친절 응대요령
- 상수도민원접수, 처리, 공개(인터넷 공지, 안내문, 공문 발송)

√ 인사이동·전보에 따른 업무노트 작성 및 인수·인계로 업무공백 최소화
- 업무 연속성 확보 및 노하우 전수 등을 통한 조속한 업무 적응토록

○ 시행부서 : 감사과

□ 시행시기 : 2014년 4월 부터

Ⅳ 행정사항

○ 청렴도 향상 자체세부계획 수립 및 시행(상수도 감사과, 각 부 및 사업소)

○ 부패취약 업무 부서장 청렴모니터링 대상 작성 및 결과 제출
(각 부 및 사업소 ⇒ 감사과)

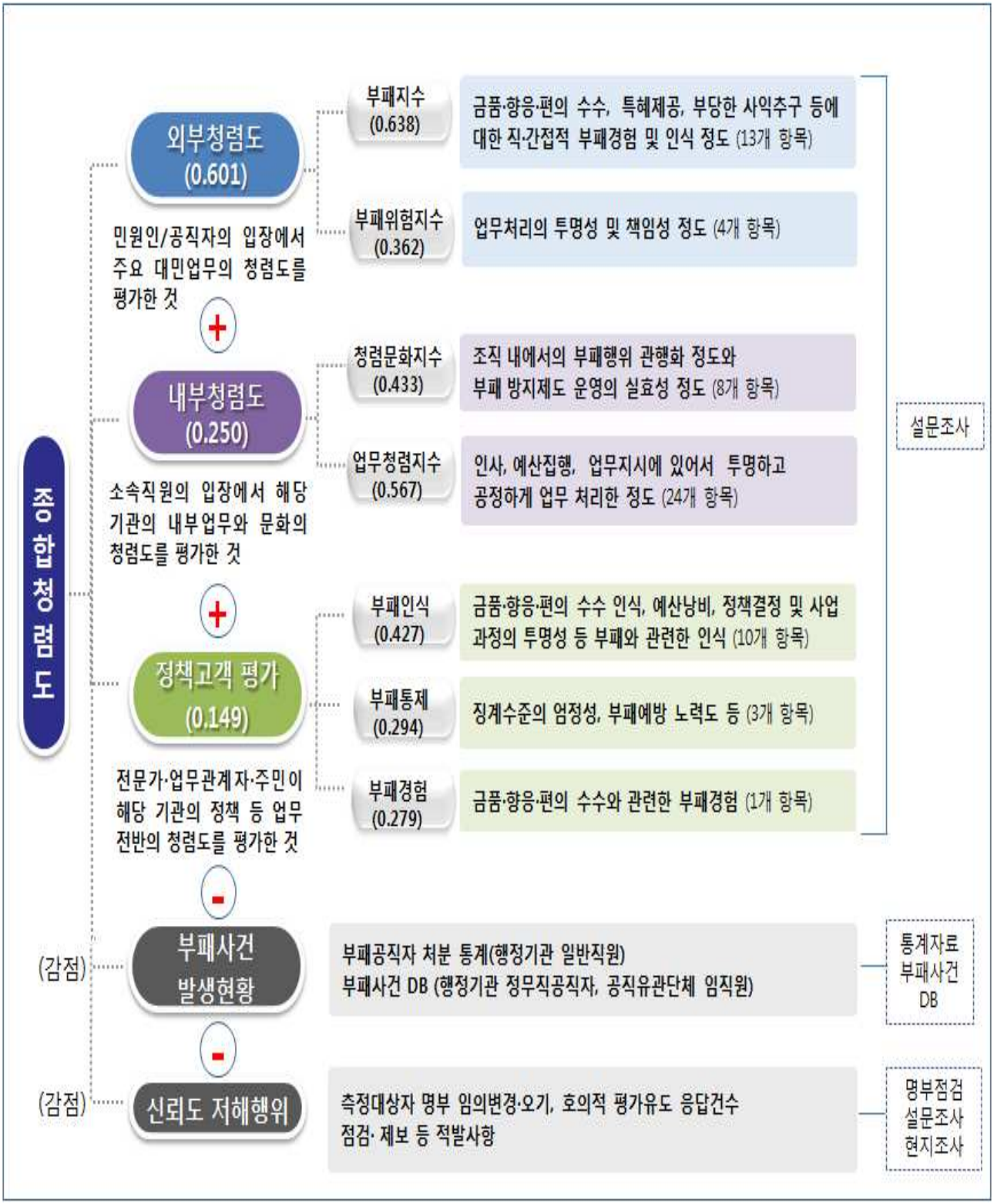
○ 부패취약업무 대상 부서장의 청렴 모니터링 시행 (각 부 및 사업소)

○ 청렴도 향상 부서별 세부추진 부서 지정(각 부 및 사업소)

따로 붙임 : 1. 2013년 공공기관 청렴도 측정 모형(안) 1부.
2. 책임관리자 진단결과 보고서 1부.
3. 부서장 청렴해피콜 표준안 1부.
4. 청렴서한문 1부. 끝.

별첨 1

2013년 공공기관 청렴도 측정 모형(안)



※ 정책고객평가를 실시하지 않는 기관 유형은 외부청렴도(0.735)와 내부청렴도(0.265)를 가중 합산

별첨 2

책임관리자 진단결과 보고서

<table>
<tr><td rowspan="5">사 용 자
(소유자)
정 보</td><td>고객번호</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>소유자 성명</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>사용자 성명</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>주 소</td><td colspan="6">(연락처:)</td></tr>
<tr><td>상호(기관명)</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">사용량 및
부과요금
확인 사항</td><td>업 종 구 분</td><td colspan="6">□ 일반용 □ 공공용 □ 욕탕용</td></tr>
<tr><td>계량기 격증·격감
및 부과요금 확인</td><td colspan="6"><table><tr><td rowspan="2">구경</td><td rowspan="2">월평균
사용량</td><td colspan="3">정기검침</td><td rowspan="2">전년동기
사용량</td><td rowspan="2">전년동기
대비 증감율</td></tr><tr><td>검침일</td><td>지침</td><td>사용량</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table></td></tr>
<tr><td>격증·격감 여부</td><td colspan="6">□예 □아니오</td></tr>
<tr><td>격증·격감 사유</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>기타 특이사항</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td rowspan="6">누수 등
현장점검
확인 사항</td><td>계량기 위치</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>누수탐지 신청</td><td colspan="6">□예 □아니오</td></tr>
<tr><td>누수여부</td><td colspan="6">□예 □아니오</td></tr>
<tr><td>누수위치</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>누수원인</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>누수감액
신청안내</td><td colspan="6">□예 □아니오</td></tr>
<tr><td>현장점검
특이사항</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>이의신청안내</td><td colspan="7">요금에 대한 이의신청은 고지서를 받은날로부터 90일 이내에 관할 수도사업소로 신청하시기 바랍니다. (○○사업소 요금과 담당자 : 홍길동, ☎ 3146-)
※ 관련법규 : 민원사무 처리에 관한 법률 시행령 제29조(이의신청의 방법 및 처리절차등)</td></tr>
</table>

년 월 일

책임관리자(작성자) : (서명 또는 인)

○○ 수 도 사 업 소 장

SEOUL METROPOLITAN GOVERNMENT 서울특별시

별첨 3

부서장 청렴해피콜 표준안

☐ 첫 인 사

○ 안녕하세요? 저는 서울시상수도사업본부 ○○○과 ○○과장 ○○○입니다.

○ ○ ○ ○선생님(댁)이시죠?

- 다름이 아니오라 우리시에서는 투명하고 신뢰받는 서울시를 위하여 다양한 청렴·반부패 대책을 시행하고 있으며,
- 특히 서울시 공무원의 청렴도 개선을 위하여 선생님이 ○월 ○일에 우리부서(서울시)에서 처리한 민원사항에 대한 불편이 없으셨는지 알아보기 위하여 전화 드렸습니다.

※ 물품·용역·공사 준공 경우

- 선생님께서는 2013년 ○월 ○일 우리부서(시청)에 △△물품(용역·공사) 납품(준공)과 관련하여 불편이 없으셨는지 알아보기 위하여 전화 드렸습니다.

○ 지금 통화가 가능하시다면 민원처리와 관련하여 간단히 여쭈어 보고자 합니다.

☐ 질 문 내 용

① 선생님께서는 ○월 ○일 △△ 민원업무(물품·용역·공사 준공) 처리에 대해 만족하셨습니까?

② 우리부서(시청)의 업무처리 과정에서 불만이 있을 때 문제를 제기 하기가 쉬우셨는지요?

③ 우리부서(시청)의 업무처리 과정에서 금품을 제공했거나, 혹은 부당한 요구가 있었습니까?

④ 향후 공무원으로부터 금품이나 향응제공 요구가 있으면 서울시청 공직자 비리신고센터에 신고하여 주시면 즉시 조사하여 처리토록 하겠습니다.(공직자 비리신고센터 ☎ 2133-4800)

⑤ 끝으로 불편사항이나 개선할 사항이 있으시면 말씀해 주십시요.

☐ 끝 인 사

○ 불만족인 경우

- 업무처리 과정에서 불편한 점이 많으셨던 것 같습니다. 그 직원을 대신하여 사과의 말씀을 전합니다.
- 선생님의 말씀이 서울시 발전과 청렴도 향상에 많은 도움이 되겠습니다. 앞으로 이와 같은 일이 발생하지 않도록 개선하도록 하겠습니다.

○ 만족한 경우

- 선생님의 만족스럽다는 평가가 우리시 직원에게는 큰 힘과 격려가 될 것 같습니다.

☞ **바쁘신 중에서도 시간을 내 주셔서 정말 감사합니다. 안녕히 계십시오.**

별첨 4

청 렴 서 한 문

『투명하고 깨끗한 부패제로, 청렴서울』을 만들겠습니다.

안녕하십니까? 서울특별시 상수도사업본부장 남원준입니다.

먼저 서울시정의 발전과 청렴도시 서울을 위해 많은 관심과 격려를 보내 주시는 ○○○님께 깊이 감사드립니다.

서울시에서는 부패제로, 깨끗한 서울시 달성을 위하여 시정전반에 걸쳐 다양한 청렴시책과 제도를 운영하고 있으며, 강도 높은 비리근절 대책을 시행하고 있습니다.

투명한 책임행정 구현을 위하여 서울시 홈페이지에 정책결정과정과 계약과정 등 **행정정보를 공개**하고 있고, 단 한번의 금품비리에도 공직에서 영원히 퇴출시키는 **원스트라이크 아웃제** 시행, 비리공직자를 적극적으로 신고할 수 있도록 공직자 비리신고센터(2133-4800번)를 운영하고 있으며, 비리공직자 신고 시 최대 20배까지 보상금도 지급하고 있습니다.

또한, 전직원 청렴·친절교육 실시는 물론, 처리과정에서 불편사항이나 금품향응 요구 공무원이 있는지를 상시 모니터링 하는 등 투명하고 청렴한 도시로 거듭나기 위해 최선을 다하고 있습니다.

그럼에도 불구하고 최근 한 사업장에서 감리인에게 금품을 제공한 사실이 암행감사반에 적발되는 불미스러운 일이 있었습니다. 두 번 다시 이러한 일이 없도록 부탁드립니다.

그리고 각종 명절, 기념일 등에도 **선물 안주고 안받기 운동에 적극 동참**하여 더욱 투명하고 깨끗한 서울시가 될 수 있도록 아낌없는 관심과 협조를 부탁드립니다.

하시는 모든 일에 행운이 가득하시기를 기원하며 불편한 사항 또는 건의하실 사항이 있으신 경우 언제든지 3146-1036번(상수도사업본부 부조리 신고센터)으로 전화하여 주시기 바랍니다. 감사합니다.

2014. 3. .

서울특별시 상수도사업본부장 남원준 드림